様式7

資料No.2

指定管理者モニタリングシート （平成　　年度実績評価）

施設名称			
施設所在地			
指定管理者名			
指定管理期間	平成　年　月　日～平成　年　月　日	担当課名	

施設分類		Ⅰ．地域援助型　Ⅱ．民間競合型　Ⅲ．公共機能保守型　Ⅳ．公共機能増進型
施設概要		
施設目的		

ア．実績（施設の運営状況）

ⅰ）利用実績

項目	年度	当初計画	実績	増減率（対計画比）	評価 ◎○△×	備考
単位:						
単位:						
単位:						

※評価基準（増減率平均から判断）　◎＝110%以上　○＝100%以上　△＝100%未満　×＝90%以下

ⅱ）事業収支

（単位：千円）

	項目	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差	当初計画	実績	対計画差
施設管理分	利用料									
	指定管理料									
	収入計									
	人件費									
	委託雇用費									
	需用・役務費									
	委託料費									
	原材料費									
	その他管理									
	支出計									
	剰余金									
									評価 ◎○△×	
自主事業分	事業収入									
	収入計									
	人件費									
	原材料費									
	その他経費									
	支出計									
	剰余金									
									評価 ◎○△×	

※評価基準　◎＝収入の増、支出経費の削減成果等で剰余金額の対計画差が大きくプラスになっている
○＝剰余金額がプラスになっている
△＝剰余金額がマイナスになっている
×＝収入の減、支出経費の削減成果等がなく剰余金額の対計画差が大きくマイナスになっている

【参考】市の予算から執行した経費（施設に維持管理に関するもの）

（単位：千円）

項目	金額	項目	金額	項目	金額

イ．管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法

No.	分類	確認項目	確認方法	該当☑	適否○×	備考
1	施設運営	業務日誌等を作成し、日々の業務内容を把握しているか	**業務日誌などを確認**	□		
2		設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	**業務日誌等の内容確認**	□		
3	利用料金	設置条例・協定等に定められた施設の利用料金は、適切に徴収・処理されているか	**利用申請書類･利用実績表などで確認**	□		
4		減免団体の把握、及び手続きは適切に行われているか**（減免団体の承認について事前に市の承認を得たか）**	**利用申請書類･利用実績表などで確認**	□		
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確か	**組織体制図、事務分掌など書類確認**	□		
6		業務を遂行するために必要な人員（職員）の確保（計画どおりの人員）はされているか	**組織の当初計画と、現行職員名簿を確認**	□		
	許認可資格	管理運営に必要な許認可を受けているか				
7		**旅館業許可**	**許可証等確認**	□		
8		**飲食業許可**	**許可証等確認**	□		
9		**公衆浴場許可**	**許可証等確認**	□		
10		**索道許可**	**許可証等確認**			
11		**その他（具体的に：　　）**	**許可証等確認**			
		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか				
12		**飲食業→食品衛生管理者**	**資格証等確認**	□		
13		**油タンク→危険物取扱管理者**	**資格証等確認**	□		
14		**索道施設→索道技術管理者**	**資格証等確認**	□		
15		**ボイラ・熱交換機→ボイラー技術者**	**資格証等確認**	□		
16		**消防法→防火管理者**	**資格証等確認**	□		
17		**ﾏｲｸﾛﾊﾞｽ・車両5台以上→安全運転管理者**	**資格証等確認**	□		
18		**その他（具体的に：　　）**	**資格証等確認**	□		
19	報告書	月次報告書を市に提出されているか	**市で確認**	□		
20		年次報告書を市に提出されているか	**市で確認（添付書類に不備はないか）**	□		
21	保険	市が指定している保険**（基本協定書で指定している保険がある場合）**に加入しているか	**保険証書など**	□		

太字部分が新規追加

	施設設備の保守管理	点検・保守は確実に行われているか（仕様書に規定どおり）				
22		**消防設備機器保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
23		**油タンク保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
24		**冷暖房機器保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
25		**エレベーター・昇降機保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
26		**特定建築物環境衛生管理、空気環境測定**	**業務報告書等確認**	□		
27		**ばい煙測定**	**業務報告書等確認**	□		
28		**プール水質検査、日常簡易検査含む**	**業務報告書等確認**	□		
29		**温浴水質検査、日常簡易検査含む**	**業務報告書等確認**	□		
30		**受水槽清掃、簡易水質検査**	**業務報告書等確認**	□		
31		**電気保安点検**	**業務報告書等確認**	□		
32		**自動ドア保安点検**	**業務報告書等確認**	□		
33		**合併浄化槽点検**	**業務報告書等確認**	□		
34		**簡易水道設備点検、水質検査**	**業務報告書等確認**	□		
35		**索道施設検査報告**	**業務報告書等確認**	□		
36		**舞台吊り物機構保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
37		**舞台照明機器保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
38		**舞台音響設備保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
39		**ピアノ調律等保守点検**	**業務報告書等確認**	□		
40		**その他（具体的に：　　）**	**業務報告書等確認**	□		
41		点検によって異常が認められる場合、速やかに修繕・交換・分解整備、調整等を行っているか	**業務報告書等確認**	□		
42		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	**市に提出された提案書との整合**	□		
43	備品管理	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	**取扱説明書等確認**	□		
44		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	**備品台帳確認**	□		
45		市所有の備品を廃棄する際に、市への承認を得ているか	**備品台帳等で廃棄品目と提案書の整合**	□		
46	清掃業務	通常の清掃を行っているか	**業務日誌や業務報告書、現地の状況確認**	□		
47		定期清掃を行っているか（仕様書に規定どおり）	**業務日誌や業務報告書等で確認**	□		
48	植栽管理	樹木の剪定、除草等は適切に行われているか（仕様書に規定どおり）	**業務報告書等確認**	□		
49		雪吊り、雪囲いなど管理は適切に行われているか（仕様書に規定どおり）	**業務報告書等確認**	□		
50		四季の植栽**（花壇の管理等）**は適切か	**現地で目視**	□		
51	警備業務	施設の警備は適切か**（警備保障との契約や、施錠の徹底など）**	**業務報告書、又は現地聴取**	□		
52		マスターキー等の管理、保管方法は適切か	**現地で目視**	□		

太字部分が新規追加

53	防火管理	防火管理計画は作成されているか	**防火管理計画書確認**	□		
54		避難訓練を実施しているか	**実施報告書等**	□		
55	非常時・緊急時（災害など）の対応	災害・事故対応マニュアルは作成されているか	**マニュアルの確認**	□		
56		緊急時の連絡体制は明確か	**緊急連絡網の作成・掲示**	□		
57	**索道管理**	索道管理マニュアル（救助訓練・運転）などは整備されているか	**マニュアルの確認**	□		
58		鉄道法の避難訓練を実施しているか	**実施報告書等**	□		
59		索道支柱の避難経路は適切に確保されているか？	**現地で目視**	□		
60	個人情報保護	「個人情報取扱特記事項」（基本協定書に添付）は厳守されているか	**廃棄方法、従事者への周知など確認**	□		
61	再委託	再委託は当初計画のとおり行っているか、又は市の承認を得た上で委託し、報告書に記載しているか	**当初計画、年度報告書を確認**	□		
			該当☑の数・適〇の数→	0	0	
				A	B	

太字部分が新規追加

評価			
	適	件	‥B
	該当	件中	‥A
	適率	%	

ウ．サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法

No.	分類	対象	確認項目	該当☑	◎○△×	
1	運営業務	受付・対応	受付の雰囲気に工夫は見られるか（花や装飾など工夫されている、**感じがよいなど総合評価**）	☐		**現地で目視確認**
2			業務にふさわしい服装で、身分を（名札などで）明らかにしているか	☐		**現地で目視確認**
3			施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（始めての利用者にもわかり易くなっていることなど）	☐		**現地で目視確認**
4			申込み用紙、領収書などの書類の書式の判りやすく、見やすいか	☐		**現地で目視確認**
5		**広報**	ホームページは使いやすく、魅力あるものか（最新情報の掲載、予約システムの有無、ＳＮＳ連携、デザインなどを総合評価）	☐		**ウェブサイトで確認**
6			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか（大きさ、数、内容のチェックと、配布先など効果的に活用しているかなど）	☐		**現地で徴収確認**
7			その他積極的なＰＲを行っているか（ＴＶ・新聞・雑誌などの媒体利用、出向宣伝などの取り組みを積極的に行っているか）	☐		**聞き取り聴取確認**
8		**施設管理**	光熱水費の削減に関する工夫を行っているか（ＬＥＤの導入など省エネ製品使用など、小さな取組みをコツコツと行っているなど）	☐		**聞き取り聴取確認**
9			地域住民、ボランティアなどの連携を行っているか（周辺住民と共に開催するイベントや、施設の清掃ボランティアなどの関係構築）	☐		**聞き取り聴取確認**
10			管理物品（施設・備品など）のメンテナンスや更新を計画的に行っているか（計画的に実施することによりコストを抑えるなど）	☐		**聞き取り聴取確認**
11		**職員教育**	**朝礼、月例会議、月次目標の設定など、職員のモチベーションを高め、統率を促す取組みを行っているか**	☐		**聞き取り聴取確認**
12			**職員研修を行っているか（組織内研修や外部研修への参加、資格取得の補助など積極的な取組み）**	☐		**聞き取り聴取確認**
13		**積極的取組み**	自主事業を積極的に実施しているか	☐		**聞き取り聴取及び、**
		当初計画に提案された自主事業	**当初計画に提案した自主事業の実施状況（計画書を元に下記に列挙する）**			
14			1	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
15			2	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
16			3	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
17			4	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
18			5	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
19			6	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
20			7	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**
23			8	☐		**聞き取り聴取及び、報告書類確認**

該当☑の数→ 0 ×満点（3点）= 0 A

太字部分が新規追加

◎→	0	×3点＝	0
○→	0	×2点＝	0
△→	0	×1点＝	0
×→	0	×0点＝	0
		計	0 B

評価		
	点数	点 ‥B
	満点	点中 ‥A
	適率	%

エ．利用者アンケート

設問１　美観

設問内容：　美観・清潔さに関する設問

満足（5点）	件	やや満足（4点）	件	ふつう（3点）	件
やや不満（2点）	件	不満（1点）	件		

／全　　件中　＝　平均　　点

設問２　サービス

設問内容：　従業員のサービスに関する設問

満足（5点）	件	やや満足（4点）	件	ふつう（3点）	件
やや不満（2点）	件	不満（1点）	件		

／全　　件中　＝　平均　　点

設問３　内容充実

設問内容：　施設の内容に関する設問（設備の充実度、品揃えなど）

満足（5点）	件	やや満足（4点）	件	ふつう（3点）	件
やや不満（2点）	件	不満（1点）	件		

／全　　件中　＝　平均　　点

設問４　案内表示

設問内容：　施設内の案内表示に関する設問

満足（5点）	件	やや満足（4点）	件	ふつう（3点）	件
やや不満（2点）	件	不満（1点）	件		

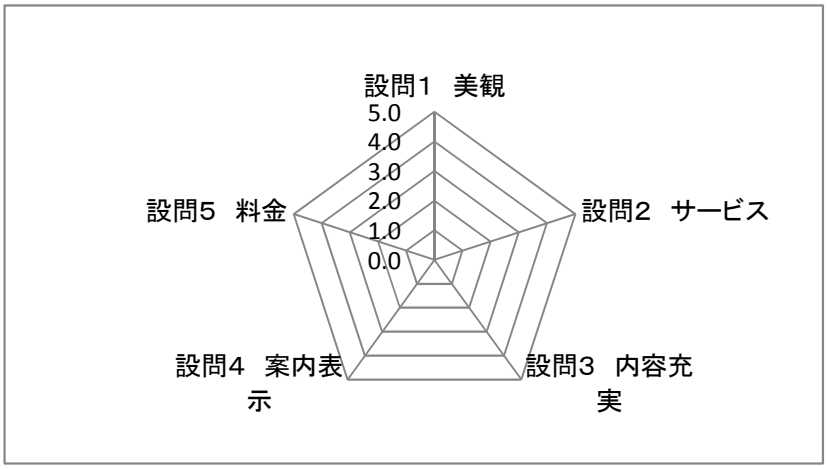
／全　　件中　＝　平均　　点

設問５　料金

設問内容：　施設の利用料金に関する設問（設定が無い場合は扱っている商品などに関するものとする

満足（5点）	件	やや満足（4点）	件	ふつう（3点）	件
やや不満（2点）	件	不満（1点）	件		

／全　　件中　＝　平均　　点



評価（平均点）	点／最高５点中

【参考】アンケートに記入があった自由意見	対応状況（改善点など）

オ．参考資料（その他参考とする資料）

ｉ）指定管理者の意見（1年を振り返って、努力した点、成果があった点、反省点、また今後に向けた抱負など）

ⅱ）担当課の意見（当該年度を振り返り、指定管理者に期待した内容と比較して評価できる点、反省点、改善点など）

ⅲ）指定管理者の経営状況

貸借対照表（収支決算書）	注記事項の中に異常値が無いか	有・無	【有の場合は異常値の内容】
損益計算書	特別損益項目に異常値は無いか	有・無	【有の場合は異常値の内容】

※直近の貸借対象表及び、損益計算書（又は収支決算書）を参考資料として添付すること

カ．総合評価（上記ア～オを総合的に評価）

施設分類表

高い

事業内容の収益性

低い

Ⅰ．地域援助型	Ⅱ．民間競合型
収益性が高い施設だが、立地条件が悪いことを考慮し、利用実績や事業収支の増加よりも、地域活力に寄与するため、利用者拡大やサービス向上などの取組みを重視すべき施設 【重視項目】ウ	事業特性や立地条件から、民間事業者と競合にも負けない高い収益性に繋がる運営が必要であり、またサービス向上に対する取組みも重視する施設 【重視項目】ア・ウ
Ⅲ．公共機能保守型	**Ⅳ．公共機能増進型**
地域の公共機能を担保する目的であるため収益性は低く、立地条件も悪い事から比較的地域住民の利用に主眼を置く施設であり、利用者からの意見を重視すべき施設 【重視項目】エ	地域の公共機能を担保する目的であり収益性は低く、利用者からの意見を重視するが、立地条件は良く利用の拡大・増進を目指し、サービス向上の取組みも重視する施設 【重視項目】ウ・エ

悪い ← 施設の立地条件 → 良い

★重視項目

モニタリング結果のまとめ

重視項目	結果のまとめ
	ア．実績
	ｉ）利用実績
	0 / 0 / 0
	ⅱ）事業収支
	施設管理分 / 自主事業分
	イ．管理
	適 0 件 / 該当 0 件中　適率　%
	ウ．サービス向上
	適 0 件 / 該当 0 件中　適率　%
	エ．利用者アンケート
	点 ／最高５点中

指定管理者評価委員会の総合評価

上記施設の指定管理者の管理運営について、モニタリング調査を実施した結果、当該施設の総合評価は下記のとおり評価いたしました。

A	B	C
高いレベルで管理されている	期待するレベルをクリアしている	期待するレベルに到達していない

→ 改善勧告・指定の取消し

指定管理者評価委員会からの意見

参考：現行の様式

イ．管理（施設の管理状況及び管理体制）

実施時期	実施方法

No.	分類	確認項目	確認方法	該当●－	適否○×	備考（付記事項）
1	施設運営	設置条例・協定等に定められた施設の開館時間、開館日数は守られているか	書類確認			
2		業務日誌等を適切に作成し、保管しているか	書類確認			
3	利用料金	利用料金は適切に徴収・処理されているか	書類確認			
4		利用料金の減免の手続きや処理は適切に行われているか	書類確認			
5	職員体制	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか	書類確認			
6		業務を遂行するための必要な人員（職員）は確保されているか（計画どおりの人員は確保されているか）	市担当者確認			
7		緊急時の連絡体制が明確となっているか	書類確認			
8	許認可	管理運営に必要な許認可を受けているか（旅館業許可、飲食業許可など）	書類確認			
9		管理運営に必要な資格者を必要数配置しているか（食品衛生管理者、危険物取扱管理者、安全運転管理者など）	書類確認			
10	報告	月次報告書は提出されているか	書類確認			
11		年次報告書は提出されているか	書類確認			
12		市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認			
13	保険	市が指定している保険に加入しているか	書類確認			
14	施設保守管理	点検・保守は確実に行われているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
15		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
16		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
17		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
18		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
19		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
20	外構施設保守管理	点検・保守は確実に行われているか（消防設備、油タンク、空気環境測定、受水槽、エレベーター、ばい煙、水質検査など）	書類確認			
21		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
22		点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
23		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
24		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
25		施設形状の変更を伴うような改修や修繕については、市へ提案し、市から許可を得てから実施しているか	書類確認			
26		機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認			
27		備品台帳（Ⅰ種、Ⅱ種、Ⅲ種の区分で）の整備、管理はなされているか	書類確認			
28		点検・保守は確実に行われているか	書類確認			

29	備品管理	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認			
30		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認			
31		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認			
32		市所有の備品を廃棄する際に、市への連絡は徹底しているか	書類確認			
33	植栽管理	剪定時期等は適切か	市担当者確認			
34		四季の植栽は適切か	書類確認			
35	清掃業務	清掃は確実に行われているか	市担当者確認			
36	警備業務	業務が計画書に基づいて実施されているか	書類確認			
37		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認			
38		マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認			
39	防災	防災計画は作成されているか	書類確認			
40		防災マニュアルは作成されているか （緊急時の利用者・職員の対策マニュアル）	書類確認			
41		防災マニュアルの内容について職員への周知は徹底されているか（緊急時の対策内容の掲示など）	書類確認			
42		避難訓練を実施しているか （索道施設の場合は乗客救助訓練）	書類確認			
43		避難経路は適切に確保されているか？避難経路に支障となる物品がないか	市担当者確認			
44	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認			
45		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
46	個人情報保護	個人情報保護規定（マニュアル）は設定されているか	書類確認			
47		個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか	市担当者確認			
48		個人情報の保管や廃棄方法について問題はないか	市担当者確認			
49	再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	市担当者確認			
			適（〇）の数→	0	0	
				A	B	

評価	適	件	‥B
	該当	件中	‥A
	適率	%	

ウ．サービス向上（利用者拡大やサービス向上に対する取組み状況）

実施時期	実施方法

No.	分類	対象	確認項目	該当 ●－	適否 ○×	備考 (付記事項)
1	運営業務	使用許可、利用料金の徴収	施設受付の場所への誘導などサインに工夫はあるか（判りやすいか）			
2			利用料金の徴収はスムーズか（領収書等の書類は適切か）			
3			現金の管理は適切か			
4		施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か			
5			ポスター、チラシ、パンフレットは見易いか			
6			ホームページは見易いか			
7			その他積極的なＰＲを行っているか			
8		ホームページ	イベントの掲示など頻繁な更新がされているか（ブログやＳＮＳの活用など含む）			
9			施設の内容や、料金、営業時間など不足は無いか			
10			問合せ先が判りやすく、また予約の方法など判りやすくなっているか			
11		受付・応対業務	受付の雰囲気に工夫は見られるか（花や装飾など工夫がされているか）			
12			職員の服装について施設の性格にあったものであるか、また、名札着用など、利用者に分かりやすくなっているか			
13	自主事業	実施内容	自主事業を積極的に実施しているか			
14			自主事業の内容は施設目標に合致しているか			
15			自主事業によって施設管理の面に良い影響が出ているか（施設の入場者数の増加に寄与しているなど）			
16	職員のスキルアップ	資格講習	職員の施設管理において有用な資格取得に対して積極的な援助や配慮をおこなっているか			
17		接遇研修	接遇に関する研修への参加を積極的に行っているか			
18			先進施設への視察研修を行っているか			
19		技術研修	接遇以外に技術的な研修会への参加を積極的に行っているか			
20		内部研修	施設運営に関する問題点など情報共有を目的とした会議を定期的に開催しているか			
21		目標設定	職員の“やる気”を引き出すための方策が認められるか（朝礼の実施、月次目標の設定、施設指針の設定など）			
			適（○）の数→	0	0	
				A	B	

評価		
	適　　件	‥B
	該当　　件中	‥A
	適率　　％	